



UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Título:

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS
SERVICIOS MÉDICOS DEL HOSPITAL REGIONAL
ELEAZAR GUZMAN BARRON DE CHIMBOTE EN EL
AÑO 2011: UNA PROPUESTA DE FACTORES PARA MEJORAR”**

**Tesis Profesional Para Optar el Título de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

BACH. TATIANA SILVANA BERNABÉ AVILA

Asesor:

MG. JOSÉ LINARES CAZOLA

CHIMBOTE - PERU

2011

Dedicatoria

*A mi madre, por todo el inmenso esfuerzo que ha hecho y sigue haciendo sola, por tratar de que cada día
yo sea una mejor persona.*

Agradecimientos

Quiero aprovechar este momento para reiterar mi más sincero agradecimiento a aquellas personas que sin su apoyo hubiera sido imposible la ejecución de esta investigación:

A mi madre, por su apoyo moral y económico a lo largo estos años de vida estudiantil, gracias por la paciencia.

A los diversos profesores de la Escuela de Administración, por su paciencia, disponibilidad y generosidad para compartir su experiencia y amplio conocimiento, durante estos cinco años de formación académica.

Y en especial a mi jurado, el profesor Víctor Hugo Bazán Silva, por sus correcciones y constantes aportes en la finalización de esta investigación.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Elaboración y Sustentación de Tesis, de la Facultad de Ciencias Empresariales de Universidad César Vallejo, pongo a consideración de vuestro criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación denominada: “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO MÉDICO DEL HOSPITAL REGIONAL ELEAZAR GUZMÁN BARRÓN, DE CHIMBOTE, EN EL AÑO 2011: UNA PROPUESTA DE FACTORES PARA MEJORAR”, elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Administración.

Respetados señores miembros de jurado y autoridades confiamos en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacernos al respecto.

Atentamente

La autora

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACIÓN

TABLA DE CONTENIDO 03

ÍNDICE DE TABLAS 04

ÍNDICE DE GRÁFICOS 05

RESUMEN 06

ABSTRACT 08

CAPITULO I: MARCO METODOLÓGICO 10

1.1. El Problema 11

1.1.1. Selección del Problema 17

1.1.2. Antecedentes del Problema 18

1.1.2. Formulación del Problema 33

1.1.3. Justificación 33

1.1.4. Limitaciones 34

1.2. Objetivos 35

1.3. Hipótesis 35

1.4. Variables – Indicadores 36

1.5. Diseño de la Ejecución	39
1.5.1. Tipo de Investigación	39
1.5.2. Diseño de Investigación	39
1.5.3. Población y muestra de estudio	39
1.5.4. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	44
CAPITULO II: MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO	45
2.1. Marco Teórico	46
2.2. Marco Conceptual	64
CAPITULO III: DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	66
CAPITULO IV: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	106
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	120
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	123
6.1. Conclusiones	124
6.2. Recomendaciones	126
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS	127
7.1. Bibliografía consultada	128
7.2. Anexos	132

INDICE DE TABLAS

Tabla nº 1	Género de los usuarios	67
Tabla nº 2	Edad de los usuarios	68
Tabla nº 3	Grado de Instrucción de los usuarios	70
Tabla nº 4	Lugar de procedencia de los usuarios	72
Tabla nº 5	Uso del servicio médico en el último año	73
Tabla nº 6	Mantenimiento de las instalaciones del HEGB	74
Tabla nº 7	Disposición de las áreas asistenciales del HEGB	76
Tabla nº 8	Señalización de las áreas asistenciales de HEGB	78
Tabla nº 9	Comodidad de las instalaciones del HEGB	80
Tabla nº 10	Accesibilidad para conseguir consultas en el HEGB	82
Tabla nº 11	Tiempo de espera	84
Tabla nº 12	Trato del admisionista	86
Tabla nº 13	Formularios	88
Tabla nº 14	Duración de la consulta	90
Tabla nº 15	Examen	92
Tabla nº 16	Explicación	94
Tabla nº 17	Trato durante la consulta	96
Tabla nº 18	Mejoría en el estado de salud	98
Tabla nº 19	Satisfacción con el servicio	100
Tabla Cruzada nº 1	Mantenimiento de las instalaciones y satisfacción con el servicio	101
Tabla Cruzada nº 2	Tiempo de espera y satisfacción con el servicio	102
Tabla Cruzada nº 3	Duración de la consulta y satisfacción con el servicio	104
Tabla Cruzada nº 4	Trato del personal y satisfacción con el servicio	105

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n° 1	Género de los usuarios	67
Gráfico n° 2	Edad de los usuarios	68
Gráfico n° 3	Grado de Instrucción de los usuarios	70
Gráfico n° 4	Lugar de procedencia de los usuarios	72
Gráfico n° 5	Uso del servicio médico en el último año	73
Gráfico n° 6	Mantenimiento de las instalaciones del HEGB	74
Gráfico n° 7	Disposición de las áreas asistenciales del HEGB	76
Gráfico n° 8	Señalización de las áreas asistenciales de HEGB	78
Gráfico n° 9	Comodidad de las instalaciones del HEGB	80
Gráfico n° 10	Accesibilidad para conseguir consultas en el HEGB	82
Gráfico n° 11	Tiempo de espera	84
Gráfico n° 12	Trato del admisionista	86
Gráfico n° 13	Formularios	88
Gráfico n° 14	Duración de la consulta	90
Gráfico n° 15	Examen	92
Gráfico n° 16	Explicación	94
Gráfico n° 17	Trato durante la consulta	96
Gráfico n° 18	Mejoría en el estado de salud	98
Gráfico n° 19	Satisfacción con el servicio	100

RESUMEN

La investigación realizada tiene como objetivo general describir la calidad de atención del servicio médico del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, de Chimbote en el año 2011. Esta investigación es de tipo descriptiva, la muestra es probabilística, y está constituida por los ciudadanos de Chimbote y Nuevo Chimbote que en los últimos doce meses hicieron uso del servicio médico del mencionado hospital; se utilizaron dos técnicas, la encuesta, para la recolección de datos, así como la observación, los instrumentos que se emplearon fueron dos, el primero es un cuestionario, el cual fue validado antes de su aplicación, mediante el coeficiente Alpha de Crombach, y el otro instrumento es la guía de observación. Asimismo se muestran las teorías científicas de diversos autores, que coinciden con nuestra teoría, además presentamos los datos recopilados y los resultados estadísticos obtenidos que comprueban nuestra hipótesis de investigación. La hipótesis de investigación plantea que la calidad de atención del servicio médico del HEGB es mala, para poder probarla, se utilizó el test Chi Cuadrado, el cual después de analizar cada hipótesis específica, corroboró lo planteado anteriormente, que la calidad de atención del servicio médico del HEGB es mala.

En conclusión podemos decir que, de manera científica hemos probado que la calidad de atención del servicio médico de un hospital público como lo es el HEGB, presenta dificultades para brindar un servicio de acuerdo a las necesidades de la población, es por ello que éstos han calificado la atención como mala.

ABSTRACT

The research aims to describe the overall quality of care Regional Hospital medical service Eleazar Guzman Barron, Chimbote in 2011. This research is descriptive, the sample is not random and is made by the citizens of Nuevo Chimbote and Chimbote and in the last twelve months have made use of the medical service of that hospital, we used two techniques, the survey for the data collection and observation, the instruments used were two, the first is a questionnaire which was validated prior to implementation by Alpha Cronbach's coefficient, and the other instrument is the observation guide. It also shows the scientific theories of various authors, which are consistent with our theory, also present the data collected and the statistical results obtained to verify our research hypotheses. The research hypothesis states that the quality of care HEGB medical service is bad, to test, we used the Chi Square, which after analyzing each specific hypothesis, confirmed the points made above, that the quality of medical care HEGB the bad.

In conclusion we can say that we have scientifically proven that the quality of medical care at a public hospital like the HEGB, has difficulty providing a service according to the needs of the population, which is why these so have called attention bad.